
大阪府
外国人患者受入れにおける
医療機関・薬局向け
ワンストップ相談窓口
(トラブル相談窓口) について

令和8年4月

目次

1. サービス概要
2. サービスの利用方法
3. 窓口で相談できること
4. ご相談内容の紹介
5. 大阪府内で利用できるサービス
6. 当サービスの問合せ窓口

1. サービス概要

大阪府 平日・日中ワンストップ窓口

対 象	大阪府内の 医療機関 および 調剤薬局 ※外国人患者等の個人の相談は対象外 ※調剤薬局からは調剤業務に係るご相談のみ対応
電 話 番 号	03-6371-0058
利 用 時 間	平日 9:00～17:00
相 談 内 容	情報の提供 やご相談に対する 提案や助言 ●医療機関、通訳・翻訳サービスの案内 ●重篤案件対応 ●未収金に関する提案や助言 ●患者の在留資格について 等
利 用 料	無料 （通話料は利用者負担）

2. サービスのご利用方法

ご相談者



大阪府内の
医療機関や調剤薬局*

ワンストップ窓口



大阪府	平日 9:00~17:00	03-6371-0058
厚生労働省	平日 17:00~翌9:00 休日 24時間	03-6371-0057

※ 大阪府内の医療機関および調剤薬局は厚生労働省の「夜間・休日ワンストップ窓口」を利用することにより**24時間365日**ご相談いただけます。

3. 窓口で相談できること

患者母国語に対応可能な医療機関の案内

通訳・翻訳サービスの案内

駐日外国公館の連絡先の案内

重篤案件の対応について

医療搬送・遺体搬送について

外国人患者が死亡した際の対応について

外国人の国内での葬儀・埋葬について

外国人対応に慣れた葬儀社の案内

外国人患者の受入れについて配慮すべきポイント

未収金に関する提案や助言

非正規在留者や難民申請中の患者について

外国の医療機関への診療情報提供資料について

薬の処方について

海外旅行保険について

海外との医療制度の違いについて

外国人患者の航空機への搭乗について

訪日外国人の予防接種について

窓口でできないこと

×電話口での通訳や翻訳 ×医療機関の選定 ×未収金回収の代行 ×患者本人など個人からの相談 等

4. ご相談内容の紹介

ご相談内容 医療費の支払いについて

【状況】

訪日外国人観光客が路上で転倒し頭から出血したため、当院を受診。

治療後、医療費の支払いを求めたところ、海外旅行保険に加入しているので、保険会社に請求するよう、保険会社の連絡先を提示している。

本人は手持ちの現金がなく支払えないと言っており、また次の目的地に向かうため、早く病院から出ていきたいと言っている。

【相談内容】

- ① 当院から保険会社に請求することができるのか。
- ② 保険会社と患者の連絡先を聞けば患者に帰ってもらってよいか。

4. ご相談内容の紹介

対応内容 ①医療費の支払いについて

当窓口から以下をご案内。

- **患者が医療費の支払いを完了しないまま、医療機関を出てしまうと医療費の回収が格段に難しくなる**こと。
- よって、**患者が医療機関にいる間に回収することが重要**。医療費全額の支払いが難しい場合でも、**できるだけ多く支払っていただく**こと。
- クレジットカードの限度額の変更。ATMでのキャッシング。患者関係者に立替えていただく等、**様々な手段で回収を試みる**こと。
- どうしても支払いが完了しない場合は、**具体的な支払計画を立て**、支払に関する誓約書を作成し、**できるだけ多くの関係者の連絡先を確認**し、帰国後でも必ず連絡が取れるようにする。（確認する連絡先は**家族、学校、会社**などが有効）
- 厚生労働省『**訪日外国人受診者医療費未払情報報告システム**』を患者に説明し、医療費の未払いがあると**次回以降日本への入国が難しくなる**ことを伝える。

4. ご相談内容の紹介

対応内容 ②保険会社への請求について

当窓口から以下をご案内。

- 海外旅行保険は契約内容により補償内容が異なるので、保険に加入しているからと言って必ずすべての医療費が補償されるわけではないこと。
- 日本では、まず患者が医療費全額を医療機関の窓口で支払い、その後患者自身が加入している保険会社に保険金を請求することが一般的であること。
- よって、このような申し出があっても、患者に支払っていただくよう依頼する。
- 入院医療費が高額になるなど、どうしても保険会社に直接支払ってもらう必要がある場合は、患者から加入している保険会社に、日本国内のアシスタンス会社を経由して医療費を支払うよう依頼していただくことが重要。

4. ご相談内容の紹介

対応内容 ②保険会社への請求について

当窓口から以下をご案内。

- **海外旅行保険は**契約内容により**補償内容が異なる**ので、**保険に加入しているから**と言って**必ずすべての医療費が補償されるわけではない**こと。
- **日本では、まず患者が医療費全額を医療機関の窓口で支払い、その後患者自身が加入している保険会社に保険金を請求**することが一般的であること。
- よって、このような申し出があっても、**患者に支払っていただくよう依頼**する。
- 入院・医療費が高額になるなど、**どうしても保険会社に直接支払ってもらう必要がある場合は、患者から加入している保険会社に、日本国内のアシスタンス会社を経由して医療費を支払うよう依頼していただくことが重要**。

5.大阪府内で利用できるサービス（相談窓口）

大阪府 平日・日中ワンストップ窓口

電話番号 **03-6371-0058**

対応時間 平日 9:00～17:00

対象 大阪府内の医療機関および調剤薬局

厚生労働省 夜間・休日ワンストップ窓口

電話番号 **03-6371-0057**

対応時間 平日 17:00～翌9:00
土・日・祝日、年末年始 24時間

対象 全国の医療機関、地方公共団体のご担当者、大阪府内の調剤薬局

5.大阪府内で利用できるサービス（医療通訳）

大阪府 24時間多言語遠隔医療通訳サービス 無料 事前登録制

対応言語 英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、フランス語（8言語）

お問合せ先 (株)東和エンジニアリング tic@towaeng.co.jp
06-6485-3130（平日 9:00～18:30）

厚生労働省 24時間 希少言語に対応した遠隔通訳サービス 有料 事前登録制

対応言語 タイ語、マレー・インドネシア語、ネパール語、モンゴル語、タミル語、ベトナム語、ヒンディー語、クメール語、ミャンマー語、タガログ語、ベンガル語、ロシア語、ウクライナ語、フランス語、イタリア語、ドイツ語、アラビア語（17言語）

お問合せ先 (株)BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS
①03-6630-6712（平日 9:30-18:00）
②03-4332-1288（平日 18:00-翌9:30・土日祝日は24時間）

6.問合せ先

大阪府

医療機関・薬局における外国人対応に資する平日日中ワンストップ窓口事業

受託会社

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

〒112-0002

東京都文京区小石川1-21-14小石川NRK小石川ビル

お問合せ先

RMS部 ワンストップ窓口担当：浦野

電話：03-6757-1037（平日 9:00～18:00）

メールアドレス：onestop@emergency.co.jp